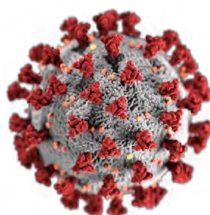


# Informe

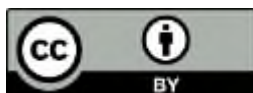
## Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19

Por Fernando Gabriel Gutiérrez y Jessica Castaño



### Sumario:

1. INTRODUCCIÓN
2. RESULTADOS
3. SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS
4. SERVICIOS Y RECURSOS ADICIONALES QUE HAN IMPLEMENTADO LAS BIBLIOTECAS ARGENTINAS PARA ENFRENTAR LA CONTINGENCIA ACTUAL
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS
6. REFLEXIONES Y CONCLUSIONES FINALES
7. CURRÍCULUM DE LOS AUTORES



**Atribución (by):** Se permite cualquier explotación de la obra, incluyendo la explotación con fines comerciales y la creación de obras derivadas, la distribución de las cuales también está permitida sin ninguna restricción. Esta licencia [es una licencia libre según la Freedom Defined](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## 1. INTRODUCCIÓN

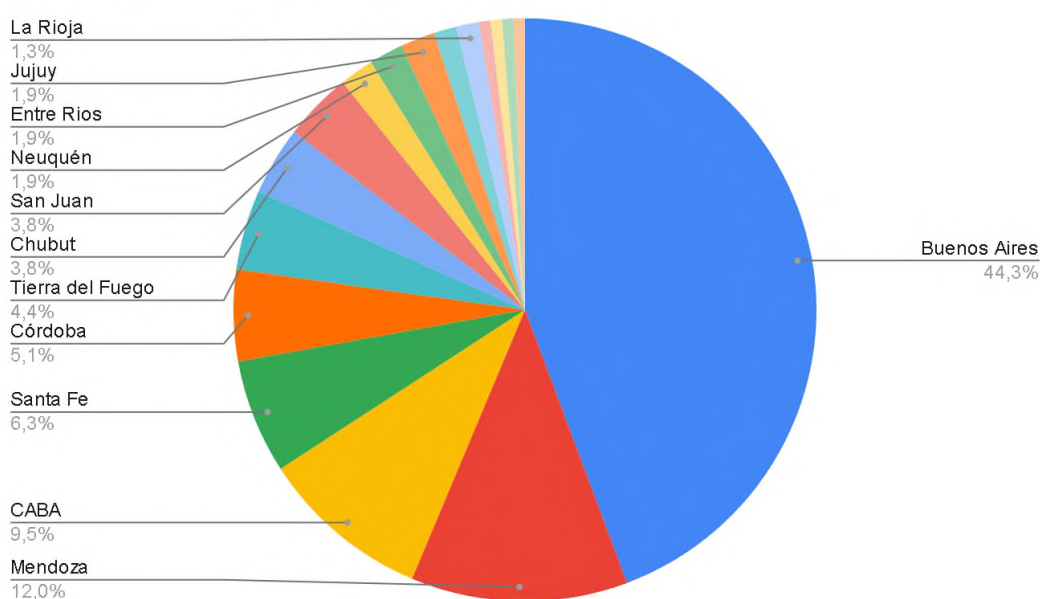
Desde que aislamiento social, preventivo y obligatorio por la expansión de la Pandemia COVID -19 entró en vigencia a partir de un decreto presidencial en nuestro país desde el 20 de marzo de 2020, las bibliotecas, como todas las instituciones del país, cerraron sus puertas para el cuidado de las comunidades y del propio personal.

En esta situación inédita, decidimos realizar un relevamiento de la situación de las bibliotecas argentinas, sus servicios y recursos que ofrecen ante el confinamiento por el #Coronavirus. La encuesta de carácter anónimo se distribuyó desde el 4 al 22 de abril y circuló por distintas listas de correo, redes sociales profesionales y personales. Se aclara que el carácter de los resultados son descriptivos y de ninguna manera pretendemos generalizar a todo el colectivo bibliotecario argentino.

## 2. RESULTADOS

Se obtuvieron un total de **162** respuestas de bibliotecarios/as de distintos puntos del país. Las mismas se distribuyeron la siguiente forma: el **44,3%** de las respuestas fueron de **Buenos Aires**, **12%** de Mendoza, **9,5%** de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, **6,3%** de Santa Fe, **5,1%** de Córdoba, y después del resto del país. No recibimos respuestas de las siguientes provincias: Corrientes, Santa Cruz, San Luis, Formosa, Misiones, Catamarca y La Pampa. Por lo tanto, la provincia de Buenos Aires marca una mayor presencia en las respuestas.

### Provincias de los participantes

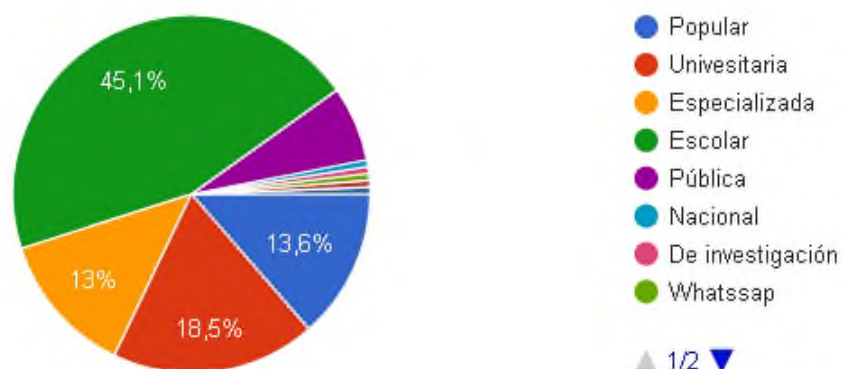


**Gráfico 1 - Provincias de los participantes**

En relación al tipo de biblioteca, el **45,1%** los relevados indican su pertenencia a una **biblioteca escolar**, el **18,5%** a una **biblioteca universitaria**, el **13,6%** a una biblioteca popular, **13%** una **biblioteca especializada**, el **7%** a una **biblioteca pública** y el resto a los demás tipos de bibliotecas. De esta manera, se visualiza una **mayor representación de las bibliotecas de índole educativa**.

### ¿En qué tipo de biblioteca trabajás?

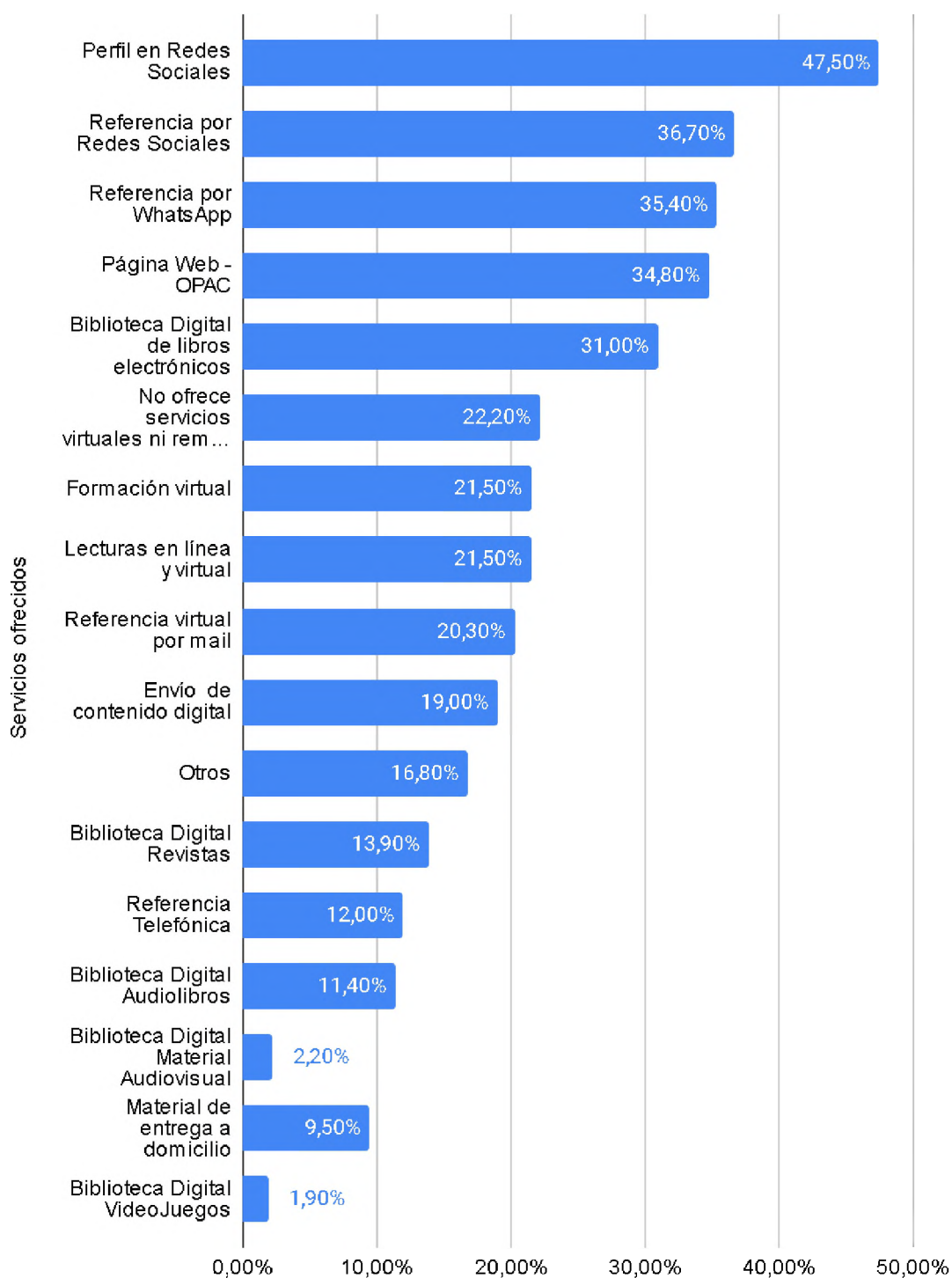
162 respuestas



**Gráfico 2- Tipo de bibliotecas**

Los principales servicios y recursos que actualmente están realizando y ofrecen las bibliotecas son: en primer lugar el **47,50%** de las respuestas tienen perfiles en las **redes sociales**, **36,70%** realiza **referencia por redes sociales**, **35,40%** referencia por **WhatsApp**, **34,80%** tiene sitio web con catálogo en línea y **31%** con **biblioteca digital con libros electrónicos**. Un **22%** declararon **no ofrecer servicios virtuales y a distancia**. Después continúan una cantidad de servicios pero en menor medida.

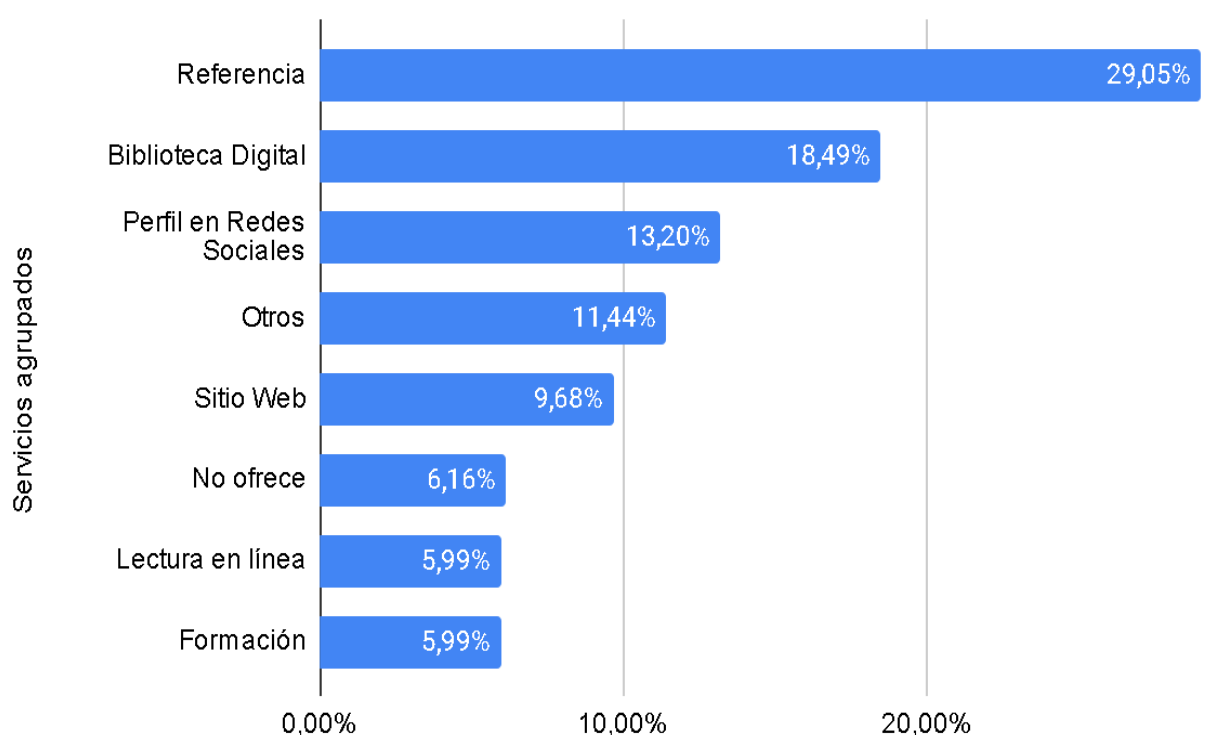
## Servicios y recursos ofrecidos por las bibliotecas argentinas



**Gráfico 3 - Servicios y recursos ofrecidos por las bibliotecas argentinas**

En el siguiente gráfico 4, agrupamos en categorías principales los diferentes servicios de referencia y recursos de bibliotecas digitales que ofrecen. Se obtuvo que el **29,05%** seleccionó **servicios de referencia bibliotecaria**, el **18,49%** el ofrecimiento de **acceso a diferentes tipos de biblioteca digital**, con un **13,20%** de perfiles en **redes sociales**, y con otros, un 11,44 %, sitios web un 9,68%, no ofrece un 6,16%, lectura y formación en línea el 5,99% de las respuestas. En este cuadro observamos que los servicios y los recursos que más ofrecen las bibliotecas son la referencia y el acceso a las bibliotecas digitales.

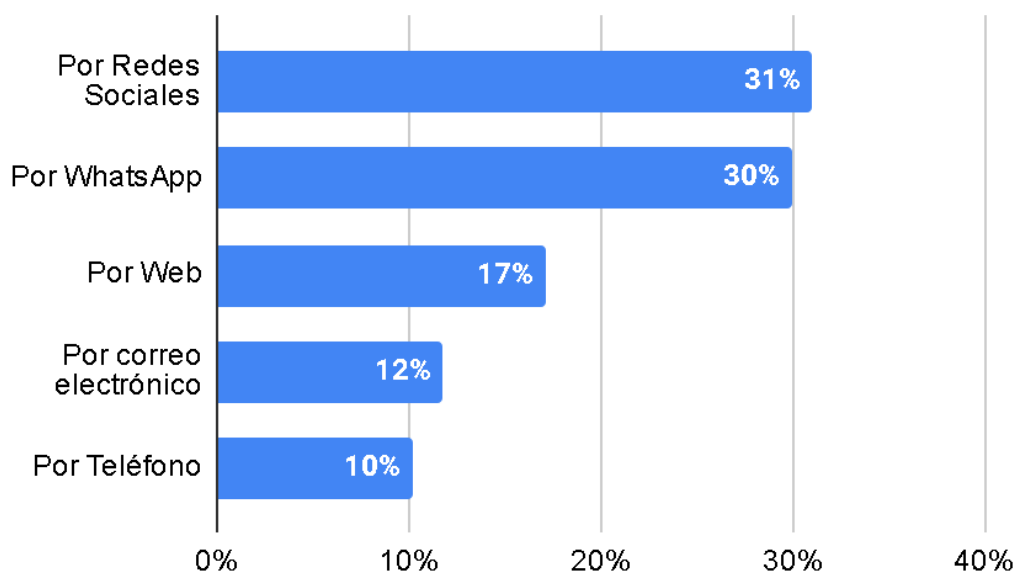
### Servicios y recursos bibliotecarios agrupados



**Gráfico 4 - Servicios y recursos bibliotecarios ofrecidos agrupados por las bibliotecas argentinas**

En relación a los tipos de referencia elegidos, a través de **redes sociales** el 31%, por **WhatsApp** el 30%, por web el 17%, por correo electrónico el 12%, y por teléfono el 12%.

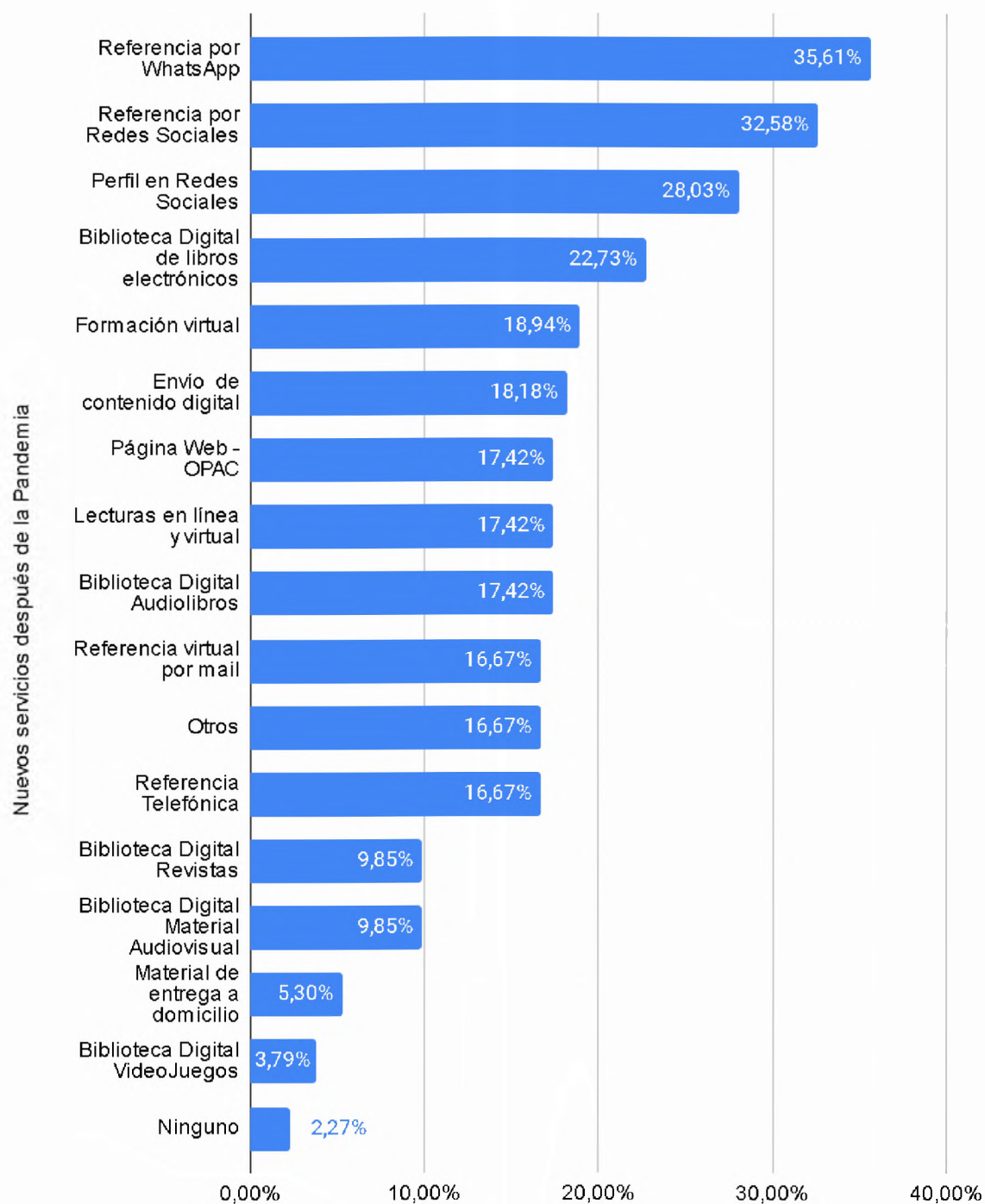
## Tipo de servicios de referencia ofrecidos



**Gráfico 5- Tipos de servicios de referencia**

Ante la consulta opcional sobre qué servicios y recursos se implementaron en las bibliotecas después de las medidas de aislamiento por el **covid-19**: el que más respuestas obtuvo fue referencia por **WhatsApp** con **35,61%**, seguido por **32,58%** de referencia **por Redes Sociales**, un **28,03%** creó un **perfil en redes sociales**, el **22,7%** gestionó una biblioteca digital con libros electrónicos, el **18,94%** servicios de formación virtual, después siguen las demás acciones. Aquí aparece que los servicios de referencia virtual y recursos digitales se acentúan, como también los de bibliotecas digitales, y redes sociales, que este parece no sigue siendo el principal que buscan crear las bibliotecas argentinas.

## Nuevos servicios y recursos bibliotecarios durante confinamiento por la pandemia COVID-19



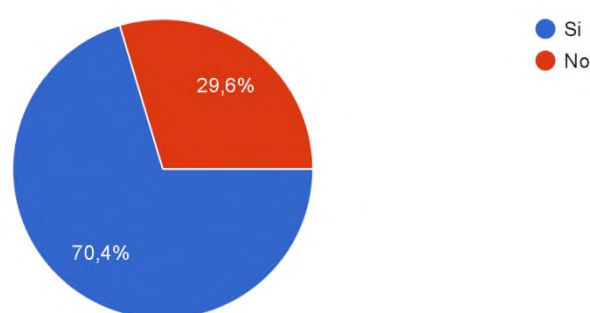
**Gráfico 6 - Nuevos servicios ante el confinamiento**



En el **70,4%** de los encuestados respondieron que **realizan teletrabajo**, y que no un 29,6%. De esta manera, no podemos afirmar que gran parte de las bibliotecas relevadas adoptaron el trabajo a distancia.

¿Tu biblioteca decidió realizar teletrabajo ante la pandemia? Si la respuesta es afirmativa pasá a la consulta siguiente, y si no continuá con el formulario.

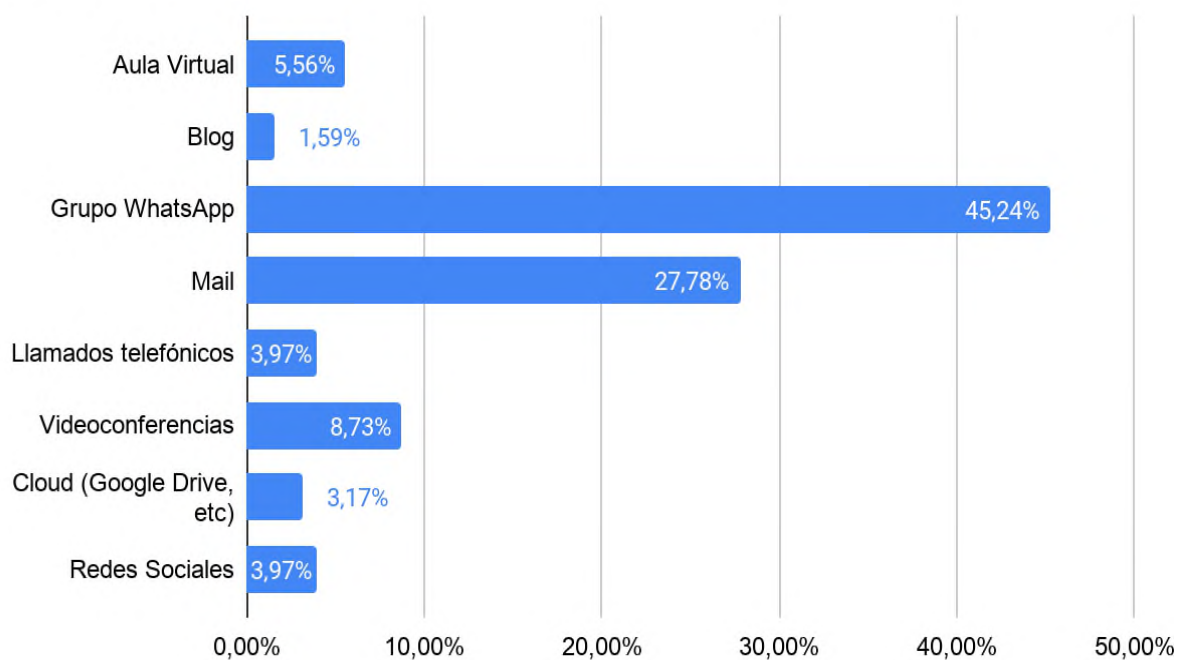
162 respuestas



**Gráfico 7 - Decisión de teletrabajo bibliotecario**

En cuanto a las bibliotecas que tomaron la decisión del teletrabajo eligieron el **45,24%** la modalidad a través de **WhatsApps**, y seguido por el uso del correo electrónico con un 27,78%. Ya con más diferencia, el 8,73% el uso de videoconferencias, la utilización de aulas virtuales 5,56%, llamados telefónicos y redes sociales un 3,97%, a través de cloud, un 3,17% y un blog el 1,59%. La aplicación de mensajería personal es la herramienta más utilizada para el teletrabajo en los profesionales bibliotecarios argentinos que participaron del relevamiento.

## Tipos de herramientas utilizadas para teletrabajo bibliotecario

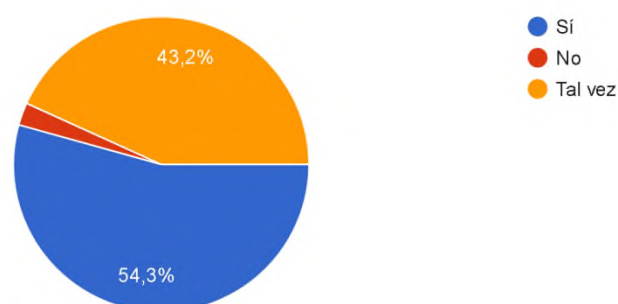


**Gráfico 8 - Herramientas para el teletrabajo bibliotecario**

Tienen pensado implementar un plan de contingencia después del levantamiento de las medidas de aislamiento el 54,3%, tal vez el 43,2% y por el no, el 3,5%. El interés por el después de esta situación es evidente.

¿Tenés pensado implementar un plan de contingencia en la biblioteca, posterior a la emergencia sanitaria?

162 respuestas

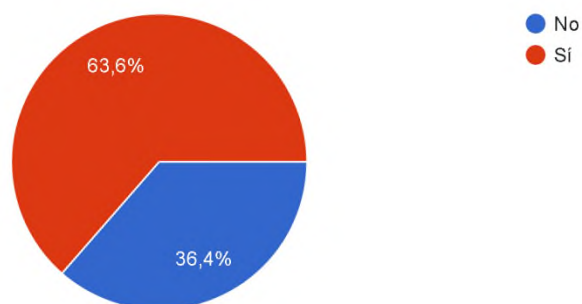


**Gráfico 9 - Posibilidad plan de contingencia posterior emergencia sanitaria**

Con respecto a si la persona conoce información sobre la supervivencia del Covid-19 en el papel 63,6% respondieron afirmativamente y el 36,4% que no. Cuestión que indica la necesidad de información científica para el trabajo bibliotecario.

¿Conocés información oficial sobre la supervivencia del Covid-19 en el papel?

162 respuestas



**Gráfico 10 - Conocimiento supervivencia del Covid-19 en el papel**

### 3. SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS

- Baja participación de las bibliotecas y bibliotecarios a nivel nacional.
- Gran presencia de la provincia de Buenos Aires.
- Mayor representación de bibliotecas de índole educativa, por sobre las populares y públicas.
- Los servicios y recursos más utilizados son: la referencia bibliotecaria, principalmente de carácter virtual y el acceso a bibliotecas digitales, con mayor medida de libros.
- Las redes sociales son uno de los recursos más utilizados por las bibliotecas.
- Poca diversidad de otros tipos de servicios y recursos que los mencionados por parte de las bibliotecas argentinas participantes.
- La aparición de WhatsApp como la aplicación más utilizada por las bibliotecas y bibliotecarios ante esta pandemia como servicio de referencia y de teletrabajo.
- Gran parte de los encuestados afirmaron realizar teletrabajo.
- Un porcentaje alto de bibliotecas tiene pensado implementar medidas después del aislamiento.
- Una parte importante de los bibliotecarios que respondieron no conoce información sobre la permanencia del Covid-19 en el papel

#### **4. SERVICIOS Y RECURSOS ADICIONALES QUE HAN IMPLEMENTADO LAS BIBLIOTECAS ARGENTINAS PARA ENFRENTAR LA CONTINGENCIA ACTUAL**

En esta pregunta abierta y opcional les ofrecimos la oportunidad que describan cuáles otros servicios implementaron en sus bibliotecas que no fueron indagados en el formulario. Compartiremos algunas de las diferentes respuestas y comentarios que nos ofrecieron los encuestados.

##### **WhatsApp como servicio bibliotecario**

Esta aplicación de mensajería instantánea es la “estrella” de esta situación de confinamiento en las bibliotecas argentinas. Aquí les dejamos una serie de utilidades que manifestaron:

- difusión de información ciudadana local y nacional
- canal de envíos de mensaje de contención al público
- espacio virtual para la creación de grupos de trabajo interno bibliotecario
- canal de comunicación institucional con los usuarios
- contacto con usuarios para el envío de bibliografía
- consulta y solicitud a especialistas de la salud, como médicos, psicólogos e intelectuales, sociólogos, entre otros profesionales de la salud para el envío de audios para ofrecer a los usuarios ante esta cuarentena y buscar mejorar el estado anímico de los usuarios a través de las redes sociales.
- creación de grupos de alumnos por curso y profesores en una biblioteca escolar, “se les envía los libros que van necesitando en formato pdf.
- envío de cuentos en formato digital y referencia virtual
- lectura y grabación de audio y video cuentos
- creación de club de lectura virtual

## **Listado de servicios y recursos bibliotecarios virtuales y digitales ofrecidos por las bibliotecas argentinas**

1. Video Lectura grabada o en streaming por parte de usuarios de textos literarios
2. Apoyo a la educación en línea ante la virtualización de propuestas académicas
3. Creación de bibliotecas virtuales escolares en blogs institucionales
4. Convocatoria de manifestaciones artísticas de parte de los usuarios
5. Publicación y difusión de cuentos literarios para niños
6. Creación de sitio web con descarga material libre y link con acceso a materiales de recursos educativos.
7. Comunicación con lectores a través de las redes sociales
8. Asistencia a docentes a través de plataforma virtual educativa
9. Sugerencias literarias e informativas
10. Envío de publicaciones académicos/científicos a docentes
11. Respuesta a consultas de estudiantes vía mail y redes sociales.
12. Charlas online, conversatorios sobre promoción de lectura
13. Asesoramiento virtual y telefónico con adultos mayores
14. Armado de boletines informativos
15. Contacto con editoriales para gestionar ediciones electrónicas legales de la colección y copias legales en los casos de no tener esa opción.
16. Conformación de bibliotecas virtuales y sus servicios en la plataforma virtual de la institución
17. Creación de Canal de YouTube de la Biblioteca
18. Se está realizando una desinfección general en toda la institución de forma exhaustiva para el ingreso de los empleados y lectores.
19. Creación de un espacio en un Aula Virtual del Campus Virtual de la institución educativa
20. Creación de listados de link que sean útiles ya sea sobre la enfermedad, consejos sanitarios sobre esta nueva pandemia de acuerdo a fuentes confiables
21. Creación de página de Facebook para subir videos promocionando de la lectura
22. Utilización diaria de sitio Web y apps de la biblioteca
23. Apoyo a las actividades de enseñanza a distancia a través de todo tipo de consultas por mail, por ejemplo colaboración en redacción de recomendaciones para materiales accesibles
24. Apoyo al trabajo de las docentes a través de material didáctico digital.

25. Grabación de videos con propuestas de lectura recíprocas en las que los usuarios se graben leyendo su cuento favorito
26. Creación de un anecdotario digital de la escuela por haber cumplido 50 años.
27. Armado del árbol de las recomendaciones por Facebook. Nos envían el nombre de su cuento favorito y por qué lo recomendaría
28. Digitalización de capítulos de manuales solicitados por los profesores, búsquedas de información en pdf para alumnos que deben resolver sus tareas.
29. Atención a las consultas por parte de docentes. Curiosamente consultan más ahora que antes del covid-19. La implementación de grupos de Facebook/ Whatsapp para cada año de primaria y nivel inicial permitió la interacción de padres y biblioteca
30. Envío de correos electrónicos diarios con la información actualizada de doctrina , jurisprudencia y legislación acerca de la pandemia
31. Difusión de contenidos virtuales para estudiantes y docentes.
32. Creación y curaduría de audio cuentos o cuentos cortos en videos
33. Búsqueda de recursos informáticos para brindar por redes sociales para los usuarios.
34. Trabajo con autores locales quienes nos pasan videos que se suben al IGTV.
35. Contacto permanente con editoriales que me puedan suministrar material de consulta gratuito, tanto para alumnos y docentes.
36. Realización de una campaña de marketing por redes sociales
37. Pedido a investigadores que tenían publicaciones en acceso abierto para subirlo a catálogo y repositorio.
38. Uso de Plataforma educativa con alumnos para envío de material
39. Creación de una red de bibliotecarios para obtención de materiales educativos
40. Grabación de cuentos para ser subidos a una plataforma virtual de aprendizaje.
41. Habilitación del uso de bibliotecas online para docentes y alumnos.
42. Búsqueda y compartir recursos para docentes y padres.
43. Material digitalizado para formación y actualización docente.
44. Asistencia informática remota a otros bibliotecarios y docentes.
45. Página con libros en pdf, diseños curriculares y otros documentos de interés, infografías.
46. A los adultos mayores que los solicitan, les llevan libros a su domicilio, con todos los recaudos del caso actual. (Que no utilizan PC).

## Comentarios destacados

- “Fundamentalmente, a través de nuestras redes tratamos de entretener con distintas géneros de lectura para todas las edades. También estamos disponibles para asesorar con recursos en línea asistiendo a los estudiantes de distintos niveles, y a sus padres. También, nos preocupamos por difundir buena información, evitando las fake news que circulan. Brindamos información social. Preparamos algún otro recurso para sumar más adelante, creemos que hay una gran oferta en este momento”.
- “La biblioteca no cuenta con el equipamiento necesario para acceder a teletrabajo ni manera de contactarse con los usuarios, ya que todo el sistema de informatización no está en línea. Esta situación nos hará replantear muchas de las funciones y planificar a futuro próximo nuevos servicios, para lo cual vamos a necesitar del aporte del Ministerio de Educación, del cual dependemos, de equipamiento y recursos humanos especializados para llevar a cabo estos nuevos proyectos”.
- “Al no poseer internet a donde está ubicada la Biblioteca es difícil acceder a las nuevas tecnologías plenamente, pero se busca la manera de hacer llegar a los docentes y estudiantes la información a través de lo tecnológico”.
- “No es muy sencillo implementar algo nuevo de un día para el otro y sin tener recursos específicos para eso. Todo lo que hacemos es de contingencia: responder consultas que nos hacen x los diferentes medios y difundir noticias puntuales es lo más habitual. Y fomentar el uso de los recursos a texto completo que ya teníamos en línea antes del covid”.



## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este relevamiento, las respuestas de las bibliotecas argentinas que participaron ante esta situación extraordinaria, han demostrado que se adaptado al entorno virtual y principalmente ante los servicios digitales a distancia. Queda en evidencia que lo han hecho rápidamente y de forma creativa para organizar los servicios bibliotecarios virtuales y han aumentado sus actividades digitales. Hemos observado y celebramos una mayor cantidad de contenidos digitales y servicios virtuales ofrecidos por las bibliotecas de todo tipo. Esto no necesariamente significa mayor participación de los usuarios y relevancia de los contenidos compartidos para ellos.

Sin embargo, como se aclaró al comienzo del texto, no podemos generalizar los resultados, debido que al obtener 162 respuestas consideramos baja la participación de los bibliotecarios argentinos. Suponemos que han contestado efectivamente los que han realizado alguna acción con respecto a esta situación y por eso los altos porcentajes de servicios digitales que tienen las bibliotecas participantes.

También notamos que no se registró participación de algunas provincias, quizás se deba al poco tiempo que tuvo el formulario circulando para obtener las respuestas debido a que queríamos obtener rápidamente una idea de la situación en las primeras semanas antes las medidas del aislamiento.

Las bibliotecas argentinas relevadas en esta situación de confinamiento ofrecen principalmente los servicios de referencia, de carácter virtual, bibliotecas digitales y redes sociales. Los tres servicios más utilizados muestran la necesidad de vínculo con los usuarios que tiene la biblioteca para potenciar las colecciones y la comunicación con ellos. Aunque no podemos constatar qué necesitan y si los servicios digitales efectivamente se han utilizado por los usuarios ante esta situación. Se necesitarán de investigaciones o relevamientos en profundidad para indagar, cuánto de las acciones bibliotecarias en línea han logrado que los usuarios se hayan volcado a la lectura, principalmente de ocio y a cubrir sus necesidades de información.

Se constató que las redes sociales tienen una alta presencia en las bibliotecas argentinas, más allá de esta pandemia, y observamos una alta utilización de WhatsApp para los servicios bibliotecarios. Lo que muestra una adaptación a los entornos de comunicación digital. Sin embargo, es necesario recalcar un planteo de las bibliotecas estratégicos en

esos espacios en línea, no es cuestión de subir contenidos solamente sin tener en cuenta a la comunidad y el entorno digital.

También encontramos en algunos casos bibliotecas que ponderan la necesidad de recalcar al libro impreso y la lectura tradicional a través de lo virtual. Así dejan de lado otras posibilidades de ofrecer servicios diversos y más acordes a la necesidad de los usuarios en línea y la cultura digital. Por ejemplo, nos encontramos con pocas iniciativas para abordar las "fake news" y la desinformación desde las bibliotecas.

Una de tantas cuestiones pendientes es generar espacios post pandemia para discutir la necesidad de plataformas nacionales con colecciones digitales propias o de terceros con acceso a material actualizado para todos los ciudadanos del país. Y por lo que vimos, a la biblioteca digital se la asocia exclusivamente a los libros electrónicos o material textual, dejando de lado otro tipo de bibliotecas con material multimedial.

## 6. REFLEXIONES Y CONCLUSIONES FINALES

*Aunque las bibliotecas argentinas tienen algunos servicios remotos y en línea, es cierto que **la presencialidad es la modalidad principal de las unidades de información en nuestro país**. Al leer la gran cantidad de ideas que llevan a cabo ante una situación social inédita, por parte de los y las bibliotecarios/as argentinos que participaron del relevamiento nos llena de orgullo la profesión bibliotecaria. **Nos animamos a decir que gran parte de las bibliotecas pudieron seguir ofreciendo sus servicios y en la modalidad a distancia.***

*También manifestamos el replanteo de los servicios presenciales, deseando que las bibliotecas argentinas finalmente se empoderen digitalmente, y a su vez no dejen de lado a las personas con baja conectividad. Se vislumbran contextos de incertidumbre y de profundización de crisis que exigirán a las bibliotecas y sus trabajadores a ser más creativos, innovadores, estar más conectados y activos que nunca, en lo digital y presencial.*

## 7. CURRÍCULUM DE LOS AUTORES

### **Fernando Gabriel Gutiérrez**

- Máster en Redes Sociales y Aprendizaje Digital (UNED-España). Especialista en Educación y Nuevas Tecnologías (FLACSO). Bibliotecólogo (Instituto Mignone). Bibliotecario de Instituciones Educativas (Instituto “Ciudad de Mercedes”). Licenciado en Ciencias de la Comunicación (UBA). Especialización en Gestión de la Información Científica y Tecnológica, trabajo final en curso (UNLP). Jefe de Departamento de Administración de las Colecciones a/c de la Dirección del Sistema de Bibliotecas y Centros de Documentación de la Universidad Nacional de Luján. Profesor del Instituto Mignone de Luján en la carrera de la Tecnicatura Superior en Bibliotecología. Cofundador y formador en Aprender3C. Colaborador en Infotecarios. Trabajó como formador de formadores en tecnologías digitales para IFLA/LAC y el Ministerio de Cultura de España.

### **Jessica Soledad Castaño**

- Bibliotecaria (Instituto de Formación Docente y Técnica Vicente D’Abramo, Monte Grande) Profesora en la Tecnicatura Superior de Bibliotecología / Bibliotecario de Instituciones Educativas (ISFDyT 35 y FoDeHum) Colabora en las subcomisiones de trabajo: Comunicación y RRSS; Género y Diversidad de la Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina- ABGRA. Ha impartido cursos y participado en foros y congresos de diversas temáticas en relación con la profesión bibliotecaria.